

# 高雄市政府社會局無障礙之家 服務使用者權益維護暨申訴處理委員會設置要點

中華民國 102 年 5 月 28 日高市無障礙行字第 10270193900 號函頒

中華民國 106 年 9 月 28 日家務會議修正通過

中華民國 108 年 12 月 24 日家務會議修正通過

- 一、為維護本府社會局無障礙之家（以下簡稱本家）服務使用者之權益，設置本家服務使用者權益維護暨申訴處理委員會（以下簡稱本委員會），並規範本委員會之組成及運作，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱服務使用者，指經本家同意於本家接受日間照顧或住宿式照顧、身心障礙者生涯轉銜暨個案管理服務或其他服務及使用設施設備之服務使用者。
- 三、本委員會任務如下：
  - （一）諮詢、協調、推動、促進服務使用者福利及權益保障相關事宜。
  - （二）受理服務使用者權益申訴事宜。但案件已進入民事、刑事、訴願或行政訴訟、國家賠償程序者，不在此限。  
前項所稱服務使用者權益，包括參與機會權、平等待遇權、隱私保護權、自主活動權、保護申訴權等權益。
- 四、本委員會置委員九人，其中一人為召集人，由本家主任兼任，其他成員由身心障礙專業人士代表一人、醫師一人、律師一人、社會公正人士一人、本家服務使用者代表一人、本家家長會代表一人，本家代表二人共同組成，且單一性別委員不得少於三分之一。前項本家服務使用者代表，由本家全體服務使用者票選，依得票數之多寡順序產生代表及候補委員；本家家長會代表由本家家長會指派人選。
- 五、本委員會委員任期二年，期滿得續聘（派）之。但代表機關出任者，應隨其本職進退。

前項委員於任期內出缺時，除本家服務使用者代表由候補委員遞補外，其餘委員另案簽核補聘（派）之，並均補聘（派）至原任期屆滿之日止。

- 六、本委員會委員除外聘身心障礙專業人士代表一人、醫師一人、律師一人及社會公正人士一人得依規定領取出席費或交通費外，餘均為無給職。
- 七、本委員會每六個月開會一次，必要時得立即召開臨時會。  
服務使用者或其家屬就服務使用者權益受損情形，得向本委員會提出申訴，接獲申訴之業務主管課（室）應迅速依權責審慎處理、記錄及答覆之。
- 八、本委員會依業務需要由召集人召開會議，召集人因故不能出席時，由召集人指定成員一人代理之；未指定時，由成員中互推一人擔任。
- 九、本委員會會議主席，於每次會議開始前由身心障礙專業人士代表、醫師、律師、社會公正人士、本家服務使用者代表、本家家長會代表中推選一人擔任。主席依會議程序，主持會議，進行議題討論及表決，並總結會議決議及下次會議應列管事項。
- 十、本委員會之行政及幕僚工作由本家教保課兼辦之，或依申訴案件性質，分別由業務主管課（室）辦理。
- 十一、本委員會決議事項得送請各有關機關（單位）參考辦理。
- 十二、本委員會對外行文，以本家名義行之。
- 十三、本委員會所需經費由本家編列年度預算支應。
- 十四、本要點經本家家務會議通過後實施，修正及廢止時亦同。